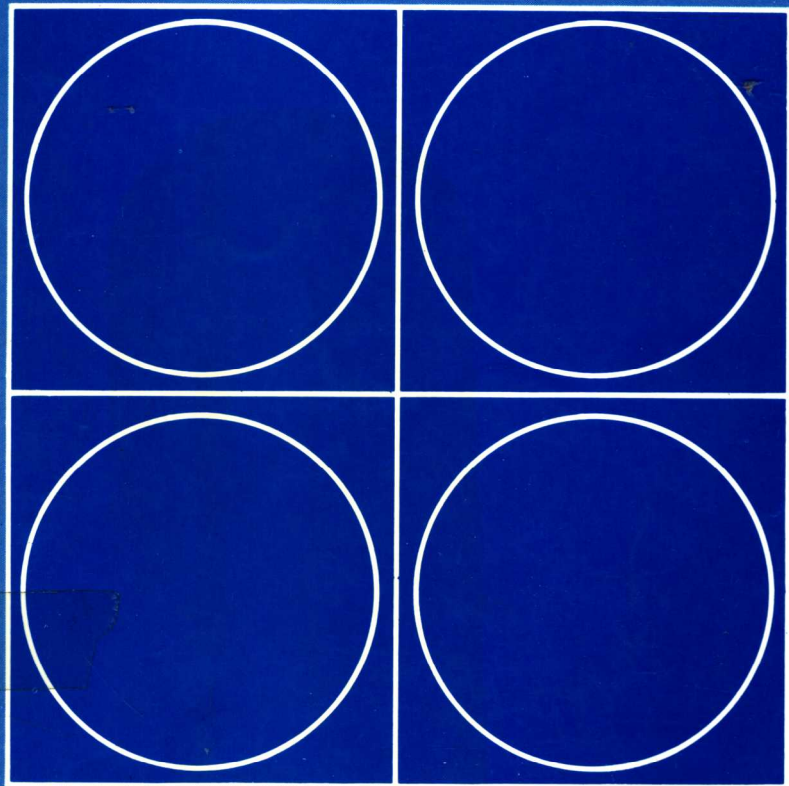


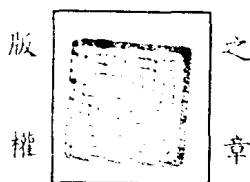
—高普特考・公務員升資考用書—

管理概要精粹

—附歷年高普考、各種特考試題及解答—

王 勇 吉 編著





•版權所有•翻印必究•

管理概要精粹

編著者：王 勇 吉

發行人：廖 雪 鳳

發行所：千華出版公司

地 址：臺北市金山南路二段 138 號 2 樓

電 話：(02)3952248 • 3952249

傳 真：(02)3962195

郵 撥：第 01010213 號 本公司帳戶

登 記 證：行政院新聞局局版台業字第 3388 號

印 刷 所：雨 利 美 術 印 刷 公 司

中 華 民 國 80 年 11 月 1 日 初版

定 價：290 元

ISBN：957-624-183-9

710789

L270
14 245

出版瑣語

在考試前，準備第一，
所以我刻苦研讀。
在考試時，勝利第一，
所以我沈着應戰。

一、編著者精確的分析本科命題之範圍、方式與趨

勢。本科仿照此命題方式而編著，使讀者學以

致「考」。

二、編著者依照命題範圍而蒐集典試委員及學者著

作，做本書之編撰參考，幾致網羅命題之題目

。讀者只要詳讀本書，即無掛一漏萬之憾。



，並做各種模擬題目詳加解答，使讀者易讀易記，收時間效益，厚植應試實力。

四本公司



商標已風行考場15年，領先各

種考試用書之權威。舉凡高考、普考、檢定考

、插大考、電信特考、郵政特考、鐵路特考、

金融特考、國防特考、退役考、環保特考、專

技檢覈、公務人員升資考等用書，都是本公司

之榮譽出品。



管理概要精粹 題目一覽表

第一章 規 劃

- 1.何謂「規劃」(Planning)?有何基本特性?(61高檢、73年全國性公務人員高考、77年高考)
- 2.規劃對企業有何助益?(61年高檢、73年高考行政規劃人員)
- 3.何謂計劃(PLAN)?試扼要說明其意義,並列舉應具備之特性。(63年電信特考高員級、64年高考、65年水運員級升資考)
- 4.«計畫»(Plan)與«規劃»(Planning)有何不同?完善的業務計畫有何特性?(64年高考、76年高考)
- 5.規劃之主要內容如何(包括那些構成面)?(64年普考、65年水運員級升考、76年高考)
- 6.何謂企業整體計劃?又何以現代企業組織應強調彈性和適應性?
- 6-1.何謂整體觀念(Integrated Concept)?試以一個企業機構之營運計劃(Planning)為例說明之。(61年電信財稅人員特考)
- 7.試述企業決策之重要及其決策之要點與方法。(57年電信特考高員級、59年高檢、61年高考、72年高考)
- 8.擬訂政策的基本要素如何?(59年台省經建特考乙等)
- 9.分述長期、中期、短期規劃,其內容之差異。(75年鐵路高員特考)
- 10.何謂長期規劃(Long-range planning)?對於企業單位而言,具有長期規劃,究有何種利益?(57年高檢)
- 11.簡述規劃程序(Planning Process)。(57年經濟部經濟人員特考、76年普考、77年鐵路特考員級)

- 12.何謂 OST 計劃制度？
- 13.試述 OST 制之特徵。
- 14.何謂 IPPBS 計劃制度？
15. OST 制與 IPPBS 制有何相似之處？
- 16.無缺點計劃（ Zero Defects Program ）有何要義？電信機關可否及如何實施此種管理制度？試析述之。（ 58 年國防特考乙等、58 年電信佐級升資考、60 年留學考、62 年第二次台省經建特考、62 年財稅電信人事特考、63 年電信特考高員級、64 年基層特考乙等、65 年水運高員級升資考、68 年國防特考丙等）
- 17.無缺點計畫（簡稱 ZD）之實施步驟為何？執行計畫人員應注意那些事項？
- 18.無缺點計劃之實施要點為何？試述之。
- 19.何謂目標管理（ Management by Objective ）？有何特性？實施目標管理之步驟為何？（ 58 年經建特考、58 年國防特考乙等、59 年退除役特考乙等、58 年電信佐級升資考、59 年台泥公司甄選職員、59 年電信特考員級、60 年留學考、61 年電信高員級特考、62 年高檢、63 年基層特考乙等、63 年電信特考員級、63 年高檢、64 年高檢、64 年高考、64 年國防特考丙等、64 年國防特考乙等、64 年基層特考乙等、64 年鐵路特考員級、65 年水運高員級升資考 66 年退除役特考丙等、67 年基層特考乙等、67 年電信特考、68 年普考、69 年台省公務員六職等升等考、69 年基層特考乙等、69 年高考、70 年公路特考員級、70 年鐵路特考員級、70 年退除役特考、73 年普考、75 年高考、76 年退除役特考）
- 20.管理學大師杜拉克（ Peter Drucker ）於 1954 年提出「目標管理」（ M.B.O. ）的觀念，試說明其與傳統以目標為管理手段的做法有何不同？（ 74 年高考）

- 21.試述實施目標管理之條件及目標管理制度之優點。(69年高考)
- 22.試述計劃評核術(PERT)之要義。(57年高考、57年電信特考高員級、57年電信員級升資考、58年國防特考乙等、58年郵政特考高員級、58年留學考、60年留學考、60年電信特考高員級、62年高檢、62年第二次台省經建特考、62年電信財稅人事特考、64年高檢、64年國防特考乙等、64年基層特考乙等、65年電信高員升資考、67年電信特考)
- 23.試述PERT之功能。(57年電信特考高員、57年電信員級升資考)
- 24.試述計劃評核術之作法(程序)。(57年電信特考高員、57年電信員級升資考)
- 25.應用計劃評核術(PERT)如何估計時間及如何繪製網狀圖(Network)?試舉例說明。(64年國防特考乙等、64年台省基層特考乙等、65年電信高員升資考)
- 26.試釋要徑法(Critical Path Method)。(58年郵政、水運員級升資考)
- 27.何謂「方案管理」(Project Management)?「方案管理人」(Project Manager)在機構中之地位如何?
- 28.有效開發與運用人力資源之關係為何?(66年高考)
- 29.試述高階企劃(Top Management Planning)與策略計劃(Strategic Planning)的意義。(70年電信特考高員級)
- 30.試述動態管理之基本理論。(60年留學考、70年電信特考高員級)
- 31.何謂動態規劃(Dynamic Programming)?
- 32.塞蒙(Herbert Simon)所主張「理性決策過程」(rational decision-making process)包括那七個步驟?(60年留考、61年高考、78年高考)

- 33.管理學者有將「決策」(decision) 分爲「方案化決策」(programmed decision) 與「非方案化決策」(nonprogrammed decision) 二大類者，試舉例說明之。(61年台省經建及地方行政人員特考、72年鐵路特考高員級)
- 34.試舉一例說明「決策樹」之意義，又其優缺點如何？(70 年高考企管人員)

第二章 領導

- 35.何謂「領導」(Leadership)？試申其義。(58年郵政水運員級升考、61年台省經建及地方行政人員特考)
- 36.試述領導人可運用權力之種類(領導功能之基礎)。(69 高考、76 年高考)
- 37.何謂領導風格(Leadership Style)？試略述下列領導風格之意義：(1)傳統領導(Traditional) (2)諮商領導(Consultative) (3)參與領導(Participation) (70 年高考)
- 38.領導對企業有何貢獻？領導型態可分那三種？(71 年六職等升考、72 年普考)
- 39.領導成功之原則為何？(71 年六職等升考)
- 40.何謂「管理座標」(管理方格理論)？試繪圖說明。
- 41.何謂參與制度(Participation System)？試詳述之。(70 年鐵路特考員級)
- 42.試解釋參與管理。(61 年高檢、64 年鐵路特考員級)
- 43.近代管理已漸趨向「參權」之趨勢，試述其主要內容。
- 44.領導者常要在工作上影響部屬，試問管理者影響力的來源為何？(77 年鐵路特考員級)
- 45.試列述激勵管理之原則。(57 年電信員級升資考、62 年高檢、

62年第二次台省經建特考、76年退除役特考乙等)

46.何謂「工作滿足」？又如何方能達致工作滿足？試併述之。

(68年高考)

47.激勵員工有那幾種對策可循？(76年退除役特考乙等)

48.史肯龍計劃(Scanlon schedule)有那兩個主要特點？

49.試述增進員工工作熱忱的原則及提高工作效率的途徑。(62年電信、財稅、人事特考、64年普考)

50.過去企業以「權威」管理，現已沒落，何故？(63年高考、73年全國性公務人員高員)

51.影響企業員工士氣的因素有那些？提升員工士氣有那些激勵的方法？

52.如何建立企業內部之團隊精神？(66年退除役丙等特考)

53.「由於每一員工的需求都不相同，所以激勵手段須因人而異，故可以不必訂定制度」，試評述此種說法之正確性。(74年高考)

54.有謂策勵(激勵)在能達致公平，稱為策勵之「公平理論」(equity theory)，其內容為何？試略述之。又「社會比較理論」之內容為何？與「交易理論」及「公平理論」有何差異？試併述之。(70年高考企管人員)

55.何謂「X理論」、「Y理論」？試述其要義。(64年退除役特考乙等、72年水運人員特考、73年全國性公務人員普考)

56.試述「Z理論」之要義。(72年水運人員特考、72年普考)

57.試述「M理論」之要義。(72年水運人員特考)

58.現代企業管理極重視內部協調，協調的目的與要義為何？試說明之。(65年普考)

59.企業管理上協調(Co-ordination)工作的目的和方法為何？試簡述之。(65年普考、70年鐵路特考員級)

- 60.現代管理工作之重視協調（Co-ordination），乃為消除各級員工間之歧見，產生歧見之主要原因約有幾項？試予以列舉，並逐項扼要說明之。（63年電信高員特考）
- 61.「聯繫」（Co-ordination）與「合作」（Cooperation）二辭在管理上之意義，有無不同？何以「定期業務會議」（Period staff Meeting）為有效聯繫之工具？（61年高檢）
- 62.試述協調與授權的主要目的及方法。（70年鐵路特考員級）
- 63.何謂自動管理（Automatic Management）？自動管理的觀念何以產生？
- 64.管理人員應如何處理員工衝突？
- 65.何謂「個別差異」？（72年退除役特考）
- 66.若部屬之中已發生衝突，領導者應採取什麼措施？（72年鐵路特考高員級）
- 67.溝通之意義如何？溝通之主要障礙為何？如何化除障礙？（77年高考、77年普考、78年鐵路員級升考）

第三章 控 制

- 68.說明控制的本質及目的。（59年經濟建設乙等特考、76年退除役特考乙等）
- 69.試述企業管理中控制的基本方法及要件。（56年高考、66年高考、76年退除役特考）
- 70.控制的主要過程如何？試扼要說明之。（64年普考）
- 71.試區別直接控制與間接控制，並說明間接控制之主要問題。（69年高考）
- 72.基層主管常須作作業控制。作業控制與管理控制有何不同？作業控制主要在控制什麼？（77年鐵路特考員級）

- 73「控制或績效是計畫執行終了或年度終了才辦理，因此，它是事後的，在事前或事中都不必注意控制或評估問題」，試就所知評述此話。（74年高考）
- 74.控制常遭遇那些人性面問題？（管理控制系統在實行時可能發生之不良反應）（75年鐵路員級特考）
- 75.何謂例外管理（Management by Exception）？其有何功能？（61年高檢、64年國防特考乙等、64年基層特考乙等、65年水運高員升考、65年高檢、66年退除役特考丙等、70年退除役特考丙等、74年高考、75年高考）
- 76.試述例外管理之步驟。
- 77.實施例外管理應注意避免之事項為何？試述之。
- 78.何謂企業診斷（Business diagnosis）？其診斷之目的及程序如何？（61年電信財稅人事特考、62年電信高員特考、64年高檢、64年普考、65年水運高員升資考、65年高檢、67年基層特考乙等、76年國防特考丙等）
- 79.只用財務報表分析方法，以診斷企業經營情形，有何缺點？並應如何辦理，方為較完善之診斷方法？（58年高考經濟行政人員）
- 80.解釋名詞：(一)急就章管理（Management by Improvisation）（61年高檢）(二)變易管理（Management of Uncertainty）(三)價值工程（V. E）(四)價值革新（V. I）(五)契約管理(六)危機管理(七)技術升級(八)管理紮根(九)尖端科技(十)綜合管理
- 81.試說明「工作豐富化」工作特性對於工作設計的重要性。（77年高考）

第四章 行銷管理

82. 何謂「行銷」？何謂「行銷管理」？
83. 試述行銷導向（Marketing - Orientation）與生產導向（Production Orientation）之經營哲學。（70年電信特考高員級）
84. 試述行銷組合的意義與功能。（73年普考）
85. 何謂市場？市場研究的內容包括那些？（67年普考、68年普考企管人員）
86. 試述市場研究的種類、方式及其技術。（59年留學考）
87. 何謂市場調查？市場調查的資料來源為何？
88. 何謂市場管理？其職責為何？為實現此職責所應採取之政策為何？
89. 試述近代市場管理（行銷管理）之趨勢。（52年特考）
90. 何謂「市場區隔」（Market Segmentation）？市場區隔可用之變數有那些？
91. 「產品生命週期」（Product Life Circle）可分成那幾期？各期有何特徵？又如何創造第二生命週期？
92. 新產品未上市之前，其發展程序如何？
93. 何謂產品分歧化？企業當局採取此種政策之理由何在？試申述之。（54年特考）
94. 市場研究始於顧客或消費者，為期達成大量而有利的市場銷售任務，市場工作人員所應努力之方向有幾？試詳述之。（62年電信、財稅、人事特考）
95. 何謂「品牌」（brand）？有何功用？
96. 解釋名詞：(一)個別品牌（individual brand name）(二)單一家族品牌（a blanket family brand name for all products）(三)分類家族品牌（seperate family brand name）(四)公司名稱與個別產品名稱聯用（company name combined with individual product

names)

- 97.採用「個別品牌」與「家族品牌」，各有什麼優點？
- 98.何謂「多品牌策略」(Multibrand)？採行此策略之原因何在？
- 99.定價法可依據三種導向，試簡述之。
- 100.決定價格水準高低及其結構，有那些主要目標？
- 101.何種條件之下可採行高價策略？
- 102.爲促銷產品，在訂定零售價格時有那些原則可資遵循？試述之。(53年高考、56年高考)
- 103.在自由經濟制度下，企業主管核定其產品售價時，應考慮之因素有幾？(影響價格變動的因素爲何？) (55年高考)
- 104.實施「銷售預測」(Sales Forecasting)之步驟如何？
- 105.何謂「銷售研究」？其意義及範圍如何？試扼要說明之。(59年留學考)
- 106.推銷費用之效果，何以有時遞減？應如何分析，以考查其是否遞減？(58年高考、58年留學考)
- 107.某商譽卓著之電視機製造廠，生產一種新型電視機，其訂定產品價格時，受那些條件所影響？試詳述之。(58年高考)
- 108.推廣(Promotion)可資利用的手段有那四種？
- 109.人員推銷有何優點及缺點？
- 110.如何評定推銷員的績效？
- 111.何謂「推廣」(Marketing Promotion)？一個企業在擬訂市場推廣政策時，應注意那些問題？
- 112.廣告之定義如何？其功能又如何？
- 113.廣告的目標及廣告策略的類型各爲如何？試簡述之。
- 114.如何衡量媒體效能？有何標準？

- 115.廠商欲建立其產品配銷通路時，須考慮那些因素？
- 116.「中間商」可分為幾類？有何功能？
- 117.廠商選擇中間商須對中間商作何種評估？雙方簽訂合同或契約，通常須訂明那些條款？廠商應如何激勵中間商？
- 118.「實體儲運體系」（logistics）有何功能？試繪製史迪瓦（Wendell Stewart）之「實體儲運體系關聯圖」，並加說明。
- 119.試述商品銷售的原則與方式。（60年電信特考員級）
- 120.批發商或零售商，其產品搭配（assortment）有幾種策略？
- 121.何謂信用銷貨？其利弊如何？以今日商情而論，一般零售商之信用殊不太佳，而若干批發商仍不放棄信用銷貨方式，其故安在？試就所知詳論之。（57年電信特考員級）
- 122.試舉例解釋下列名詞：1.方便的貨物 2.挑選的貨物 3.慎重較量的貨物。（57年電信特考員級）
- 123.何謂連鎖商店、超級市場？在經營上各有何優劣點？
- 124.何謂「競爭對手分析」？又，從產品與市場觀點，企業如要追求成長，可採行那些策略？（77年高考、78年高考）

第五章 生產管理

- 125.試述生產管理的意義。
- 126.試述生產管理的目的與原則。（65特考）
- 127.何謂生產控制？其程序為何？試述之。（56年高考）
- 128.試釋訂貨與存貨生產。（68年普考）
- 129.試述生產要素及生產要素配合律。（62年經建特考丙等）
- 130.試述生產計劃的意義及其目的。（51年特考、59年留考）
- 131.生產計劃之範圍為何？試述之。
- 132.生產計劃須依據生產有關之何項因素？試述之。（58年國防

特乙等)

- 133.何謂標準化、專業化、自動化，試逐一釋述之。(65年電信員級升資考、68年普考、69年普考、70年公路特考員級)
- 134.試述生產標準化之利弊。(55年特考、69年普考)
- 135.電腦促進了工業自動化，其工業自動化對於企業管理及國家經濟成長有何影響？(60年電信高員、61年電信高員)
- 136.生產與銷售在什麼原則下，方能協調？
- 137.何謂「連續生產」(Continuous Production)？有何優缺點？
- 138.何謂「間斷生產」(Batch Production)？有何優缺點？又，何謂「專案生產」(project production)？
- 139.何謂「時序安排」(Scheduling)？可分為那幾種安排？
- 140.廠房(機器)佈置的方式有幾？試述其要。(68年普考)
- 141.何謂「直線佈置」(line layout)？有何優缺點？
- 142.何謂「分類佈置」(kind or process layout)？有何優缺點？
- 143.何謂「混合佈置」(Combination Layout)？
- 144.何謂「連續製造程序」(continuous process)？依此程序所作的廠房佈置有何特點？
- 145.何謂「綜合連續製造程序」？依此程序所作的廠房佈置有何特點？
- 146.何謂「集合製造程序」(assembling or intermittent process)？依此程序所作之廠房佈置有何特點？
- 147.試說明「流動作業與自動化佈置」(moving assembling and automation)。
- 148.試述甘特圖(Gantt Chart)之用途。
- 149.廠房佈置須注意那些原則？廠房佈置不妥，將引發什麼害處？
- 150.試述工廠廠址之選擇，必須根據那些條件？(67年普考、70年國防特考丙等)

151. 隨著時代進步，當今社會變遷，選擇廠址又出現那些新趨勢？
152. 工業安全之「三E政策」是什麼？又生產管理之「三S運動」為何？（63年電信特考員級）
- 152 - 1. 工廠意外災害之記錄方法有幾種？這些方法應如何應用？試舉例說明之。（57年經建特考乙等）
153. 試述品質管制的意義，其與品質檢驗有何區別？（57年退除役特考丙等、62年高檢、69年台省升等考試第六職等、70年國防特考丙等）
154. 試詳述品質檢驗的方法。
155. 良好的品質管制系統，其各部門之相互關聯與影響如何？（品質管制主要範圍如何？）試說明之。
156. 品質管制之目的何在？試申論之。（70年國防特考丙等、78年鐵路員級升資考）
157. 有人說：「品質管制就是檢查。」此話說得對不對？品管要做得好應從那些方面著手？
158. 隨工業發展過程，品質管制可分幾個階段？（69年台省公務員升等高第六職等、73年普考、71年高考財務人員）
159. 品質管制有何方法？（54年高考，69年台省公務人員升考，71年高財務人員）
160. 「品質管理圖」是如何構成的？
161. 何謂「抽樣檢驗法」？其抽查方法可劃分成那幾類？
162. 試解釋有關「抽樣檢驗法」術語：(1) AQL 線 (2) LTPD 線 (3) OC 曲線
163. 何謂「統計品質管制」？
164. 何謂品質管圈 (Quality Control Circle)？（62年台省經建特考、64年台省基層公務人員特考、71年台省六職等升考）
165. 何謂品質標準容忍度（允差）？造成此種差異之原因有幾？

- 試申述之。(57 年高考)
166. 試解釋全面品質管制 (即總體品質管制)。(62 年第二次經建特考、 64 年台省基層特考、 64 年高檢、 73 年普考、 71 年台省六職等升考、 73 年全國公務人員普考)
167. 何謂「實驗計劃法」?
168. 全面品質管制與統計品質管制有何區別?
169. 在加工與生產的過程中, 必須在那幾個檢驗點實施檢驗?
170. 假設某製鞋廠以不良率為目標項目, 試列舉三種決定目標水準的方法, 並比較其優劣。(74 年高考)
171. 何謂「生產力」? 資源、生產力與管理有何關係? 如何提高生產力以促進經濟成長? 試概述之。(71 年高考財務人員、 72 年普考、 77 年鐵路特考員級)
172. 何謂「時間研究」? 「動作研究」?(72 年鐵路特考員級)
173. 試述時間研究之方法。
174. 試說明動作與時間研究之目的與方法。(62 年電信特考佐級升員級、 62 年經建特考丙等、 68 年普考、 72 年鐵路特考員級)
175. 試述何謂動作經濟原理。(62 年高考)
176. 應用動作經濟定律 (Principles of Motion Economy) 何以能提高工作效率? 試說明之。(62 年高考)
177. 動作研究與時間研究之區別與效用為何? 試言其梗概。(55 年高考經濟行政人員)
178. 在機械工廠中, 實行動作與時間之研究時, 其步驟如何? 動作經濟與否如何判斷?(55 年高考經濟行政人員)
179. 如何決定產品品質與價格, 才合乎經濟原則?(如何決定品質及價值經濟點)
180. 試說明經濟產量之意義並舉其計算公式。(46、47、50、55 年高考、60 年留考)